

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *CUSTOMER RELATIONSHIP*
***MANAGEMENT* TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN MELALUI KEPUASAN**
KONSUMEN BENGKEL YAMAHA SUMBER BARU MOTOR SENTRAL 1
YOGYAKARTA

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND CUSTOMER RELATIONSHIP
MANAGEMENT TO CUSTOMER LOYALTY THROUGH CUSTOMER
SATISFACTION SERVICE YAMAHA SUMBER BARU MOTOR SENTRAL 1
YOGYAKARTA

Diajukan Oleh:

CHAIFUL GINA TRICAHYA

20140410161

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Tanggal 28 April 2018

Yang terdiri dari


Hasnah Riniyati., DRA., M.Si

Ketua Tim Penguji


Misbahul Anwar., SE., M.Si.

Anggota Tim Penguji


Retno Widowati PA., M.Si., Ph.D.

Anggota Tim Penguji

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta


Rizal Yaya SE., M.Sc., Ph.D., Ak., CA.

NIK: 197312181999143016